

CONHECE OS DIREITOS E DEVERES DO/A UTENTE?



O que as/os Utentes devem saber sobre os seus direitos e deveres para uma maior qualidade da sua saúde.

Leia os seus direitos e deveres de forma atenta.

Se tiver questões, por favor contacte um/a profissional.

Direitos e Deveres pela dignidade, qualidade, segurança e bem-estar dos/as Doentes

Na prestação de serviços de saúde de qualidade, com respeito pela dignidade da pessoa e pelos serviços que lhe são prestados, o/a Utente dispõe de um conjunto de direitos e um conjunto de deveres que têm a ver com a sua dignidade, qualidade, segurança e bem-estar do serviço que lhe foi prestado.

DIREITOS DO/A UTENTE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

A/o Utente tem um conjunto de direitos que têm a ver com a sua segurança, bem-estar, qualidade, entre outros.

Leia os seus direitos

Escolher serviços e cuidadores

Tem o direito de escolher os serviços e prestadores de cuidados de saúde, de acordo com os recursos existentes e as regras de organização do Hospital.

Consentimento ou recusa

Depois de esclarecida/o, é livre de aceitar ou recusar os cuidados de saúde. A qualquer momento pode retirar o seu consentimento.

Pode consultar as perguntas frequentes sobre consentimento informado no website da ERS em www.ers.pt/pages/419.

Cuidados de saúde personalizados ou individualizados

Tem direito a receber a tempo os cuidados de saúde de que necessita, prestados de forma humana e respeitosa, adequado e tecnicamente correto para a sua situação de saúde.

Nos cuidados presenciais sem marcação prévia, as/os Utentes com incapacidade igual ou superior a 60% são atendidos/as primeiro, se a gravidade e complexidade da situação forem iguais às dos/as restantes Utentes.

Proteção de Dados Pessoais e Proteção de Privacidade

Tem o direito de proteger os seus dados pessoais e a sua vida privada.

Tem o direito de aceder aos seus dados pessoais recolhidos, podendo necessitar de corrigir as informações erradas, ou completar com informações em falta, de acordo com a lei. O tratamento dos dados de saúde deve cumprir a lei, ser adequado, necessário e não excessivo.

Confidencialidade (segredo) de dados pessoais

Tem o direito ao sigilo (segredo) sobre os seus dados pessoais.

Os/as profissionais de saúde são obrigados/as a manter em segredo os factos que conhecem no exercício das suas funções, a menos que a lei diga o contrário, ou uma decisão do tribunal exija a sua divulgação.

Ter informações

Tem o direito de ser informado/a de modo a que entenda e de forma completa sobre:

- a) A evolução da sua situação de saúde
- b) Outros tratamentos possíveis

Ter apoio espiritual e religioso

Tem direito a apoio espiritual e religioso, qualquer que seja a sua religião, devendo existir condições que o permitam.

Quando solicitado, as igrejas ou comunidades religiosas, reconhecidas por lei, podem prestar apoio espiritual e religioso aos/às doentes internados/as no Serviço Nacional de Saúde.

Reclamar, apresentar queixa, fazer elogios e sugestões

O livro de reclamações é obrigatório.

Tem o direito de reclamar e de receber uma resposta, de acordo com a lei, bem como de receber indemnização se sofrer danos.

Pode reclamar:

- 1) no livro de reclamações no local
- 2) no formulário online na Entidade Reguladora da Saúde
- 3) por carta, fax ou e-mail

Também pode fazer sugestões elogios.

Para saber mais sobre o seu direito de reclamação, sugestões e elogios (REC), vá ao site: www.ers.pt ou envie-nos um e-mail: reclamacoes@ers.pt

Direito de associação

Tem o direito de criar ou fazer parte de associações ou grupos de amigos/as dos serviços de saúde, que a/o representem e defendam os seus interesses, para promover a sua saúde.

Menores e pessoas incapacitadas

Representantes legais de pessoas com menos de 18 anos e pessoas incapacitadas têm direitos, podendo igualmente recusar a assistência de acordo com os princípios da Constituição.

Direito ao acompanhamento

Nos Serviços de Saúde, tem o direito de ser acompanhado/a nas seguintes situações:

1. Nos Serviços de Urgência do Serviço Nacional de Saúde (SNS)
2. Mulher grávida hospitalizada em todas as fases do parto
3. Crianças e jovens até aos 18 anos
4. Pessoas com deficiência
5. Pessoas em situação de dependência
6. Pessoas com doença incurável em estado avançado ou em final de vida

DEVERES DAS/OS UTENTES NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Na prestação de serviços de saúde de qualidade, tem direitos e deve também seguir e cumprir um conjunto de Deveres:

1. Deve respeitar os direitos dos/as outros/as utentes. Deve respeitar os direitos dos/as profissionais de saúde com quem se relaciona
2. Deve respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços de saúde
3. Deve colaborar com os/as profissionais de saúde em todos os aspectos da sua situação de saúde
4. Deve pagar as despesas dos cuidados de saúde que recebeu, se for caso disso

TABELA RESUMO

Direitos	Deveres
Direito a cuidados de saúde adequados	
Proteger os seus dados e a vida privada	Respeitar as regras
Confidencialidade (segredo) dos dados pessoais	Respeitar os direitos dos outros/as utentes
Ter informações	Contribuir para os direitos e deveres, seus e dos/as outros/as
Dar consentimento ou recusar	Respeitar os/as profissionais
Reclamar e apresentar queixa	Colaborar com as/os profissionais
Direito a ser acompanhada/o	
Ter apoio espiritual e religioso	Pagar as despesas devidas
Direito de associação	



Texto original: Entidade Reguladora da Saúde (ERS) | Apoio: Sociedade Portuguesa de Literacia em Saúde (SPLS) | Elaboração: Comissão de Humanização
 DI.0584/T.CHU/Versão 01/16-06-2023/ Carta dos Direitos e Deveres do/a Utente – PT
 H.F.F./U.C.I. mod. 8 Comissão de Humanização/junho 2023